

Model werkprocessen Aanvullende inkomensvoorzieningen i.h.k.v. de Participatiewet

(Bijzondere bijstand en aanvullende inkomenstoeslag)

April 2014



Inhoudsopgave

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 1.1 | Opzet van het model | 3 |
| 1.2 | Leeswijzer | 3 |
| 2 | Toelichting op het model | 4 |
| 2.1 | Productniveaus | 4 |
| 2.2 | Doel | 4 |
| 2.3 | Structuur | 4 |
| 2.4 | Overzicht producten | 5 |
| 3 | Samenvatting wijzingen | 6 |
| 3.1 | Verruiming mogelijkheden individuele bijzondere bijstand | 6 |
| 3.2 | Wijzigingen in categoriale bijzondere bijstand en minimaregelingen | 6 |
| 3.3 | Voortzetting en verruiming categoriale regeling aanvullende zorgverzekering | 6 |
| 3.4 | Deelname culturele, maatschappelijke en sportieve voorzieningen en activiteiten | 7 |
| 3.5 | Langdurigheidstoelage wordt individuele inkomensvoorziening | 7 |
| 4 | Producten aanvullende inkomensvoorzieningen | 8 |
| 4.1 | Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten | 8 |
| 4.1.1 | Vaststelling gezinssituatie, kostendelerssituatie en gezinsmiddelenonderzoek | 8 |
| 4.2 | Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten | 10 |
| 4.3 | Aanvraag categoriale bijzondere bijstand premie ZVW | 10 |
| 4.4 | Aanvraag aanvullende inkomensvoorziening | 11 |
| 4.5 | Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand | 12 |
| 4.6 | Incasso bijzondere bijstand | 13 |
| 4.7 | Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand | 14 |

1 Inleiding

De categoriale bijzondere bijstand wordt afgeschaft, met uitzondering van de categoriale bijzondere bijstand voor de kosten van de zorgverzekering. De mogelijkheden voor individuele bijzondere bijstand worden uitgebreid. En de langdurigheidstoelage wordt vervangen door een individuele inkomensloeg, waarbij maatwerk cruciaal is.

Stimulansz maakt modellen werkprocessen om gemeenten te ondersteunen bij de inrichting van hun werkprocessen en bij kwaliteitsbewakingssystemen, benchmarks en formatiecalculatiemodellen voor de gemeentelijke sociale zekerheid. Dit model werkprocessen behandelt de nieuwe invulling van bijzondere bijstand en de nieuwe individuele inkomensloeg.

1.1 Opzet van het model

Het model werkprocessen bijzondere bijstand en individuele inkomensloeg sluit aan bij eerder in opdracht van SZW vervaardigde procesmodellen voor de IOAW en IOAZ, WWB, Bbz. Dit betekent dat de producten van een definitie en kostendrager worden voorzien. De processtappen worden uitgewerkt en van voorbeeldindicatoren voorzien. De definities zijn afgestemd op gangbare definities in andere producten.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een toelichting op het model werkprocessen, waarin de productniveaus, het doel en de structuur (gebruikte begrippen) kort wordt beschreven.

In hoofdstuk 3 staat een samenvatting van de wijzigingen bij respectievelijk de individuele bijzondere bijstand, de categoriale bijzondere bijstand en de langdurigheidstoelage, die wordt omgezet naar een individuele inkomensloeg.

In hoofdstuk 4 vindt u de tabellen, waarin per onderdeel wordt aangegeven wat het begin- en eindpunt van het proces is, welke processtappen van toepassing zijn en welke voorbeeld indicatoren er zijn ten aanzien van rechtmatigheids- en doelmatigheidsaspecten. Ook worden verbindingen met andere processen beschreven. De onderwerpen en volgorde van de tabellen blijkt uit de inhoudsopgave van hoofdstuk 4.

2 Toelichting op het model

2.1 Productniveaus

Het model bevat op drie detailniveaus de gemeentelijke producten die kunnen worden onderscheiden. De producten zijn volgens een vast stramien beschreven: de definitie, het beginpunt van een product, het eindpunt van een product, de kostendrager, de onderliggende processtappen inclusief de activiteiten die daarbij horen en verbindingen met andere producten op hetzelfde niveau. De modellen kunnen worden opgevat als een begrippenkader.

2.2 Doel

Het doel van het model werkprocessen is de gemeenten een handvat te bieden om hun producten te structureren en de uitvoering transparant te maken.

Gemeenten zijn autonoom in de uitvoering van de hen opgedragen taken. De opgenomen producten hoeven dus niet allemaal binnen de gemeenten voor te komen en zullen ook wat betreft de wijze van totstandkoming kunnen afwijken van de beschrijvingen. Maar als de producten voorkomen, dan is het handig deze met een uniform begrip aan te duiden.

2.3 Structuur

Het model werkprocessen bevat de definities en beschrijvingen van de producten binnen een domein. Deze producten worden beschreven op drie niveaus met een oplopende mate van gedetailleerdheid. Deze niveaus worden achtereenvolgens het *topniveau*, het *middenniveau* en het *basisniveau* genoemd (of ook wel het 1-, 2- en 3-niveau). Producten op het topniveau zijn opgebouwd uit deelproducten die op de lagere niveaus worden onderscheiden. 'Losse' producten op middenniveau of basisniveau zijn niet mogelijk, op deze niveaus zijn ze altijd deelproduct van een product op een hoger niveau.

Ieder product wordt beschreven aan de hand van de volgende elementen:

De definitie

Dit is een korte typering van het product.

Het begin- en eindpunt

Dit is respectievelijk datgene wat het proces doet starten om het product te realiseren en datgene wat het resultaat van het proces is.

De kostendrager

Dit is de post waarop de kosten voor de totstandkoming van het product kunnen worden geschreven. Dit is de relatie naar de productbegroting.

De processtappen en de daartoe behorende activiteiten

Dit onderdeel geeft nader aan wat we onder het product verstaan. Zoals gezegd zijn gemeenten autonoom in haar bedrijfsvoering en in de praktijk zullen zich, zeker op detailniveau, vele uitvoeringsvarianten voordoen. Wij hebben daarom gezocht naar een detailniveau dat het product herkenbaar maakt voor gemeenten. De beschrijving is dus geen voorschrift en ook geen "gemiddelde", maar alleen een typering.

De beschrijving biedt houvast om aan de processtappen voor-calculatorische of na-calculatorische tijdsnormen te koppelen. Als rekenmodel op het onderdeel voor-calculatorisch kunt u meer in het bijzonder gebruikmaken van het formatiecalculatiemodel van Stimulansz. Het formatiecalculatiemodel geeft u inzicht in de formatiebehoefte door middel van een actueel, vergelijkbaar, nauwkeurig en geïntegreerd online systeem. Met dit instrument stelt Stimulansz u in staat een bijdrage te leveren aan een verbeterde bedrijfsvoering. U kunt gebruikmaken van tijdsnormen per proces(onderdeel), die door Stimulansz ontwikkeld zijn, of uw eigen normen volledig dan wel gedeeltelijk opnemen.

De tijdsindicatie per proces(onderdeel) in relatie gebracht met een prognose van het aantal te verrichten processen per periode geeft de gewenste formatiebehoefte aan. Het is mogelijk de formatiebehoefte per functie te berekenen.

De verbinding met andere producten

Een verbinding tussen twee producten wordt vermeld wanneer het werkproces van een bepaald product start als mogelijk neveneffect van het andere product, en niet wanneer het eindpunt van het ene product het feitelijke beginpunt van het volgende product is. De andere producten staan niet in dit model, maar in het algemeen model werkprocessen WWB.

Voorbeeld indicatoren

Voorbeeldindicatoren dienen als voorbeeld voor het type managementinformatie dat het management in staat moet stellen om sturing te geven aan de uitvoering van een product. Veel soortgelijke gegevens worden door gemeenten aangeleverd ten behoeve van bijvoorbeeld:

- de verantwoording aan de Gemeenteraad en het Rijk (BZK) via de bijlage bij de gemeentelijke jaarrekening;
- de verantwoording aan het Ministerie van SZW via het Digitaal Verantwoordings Systeem (DVS);
- de informatievoorziening aan het CBS via de Bijstandsuitkeringenstatistiek (BUS), de Bijstandsdebiteurenstatistiek (BDS), de Bijstandsfraudestatistiek (BFS) en de Statistiek Re-integratie door Gemeenten (SRG)
- de Benchmark.

2.4 Overzicht producten

| Topniveau | Middenniveau | Basisniveau |
|-----------------------------------|---|---|
| Aanvullende inkomensondersteuning | 3.1. Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten | 3.1.1. Vaststelling gezinssituatie, kostendelerssituatie en gezinsmiddelentoets |
| | 3.2. Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten | idem |
| | 3.3. Aanvraag categoriale bijzondere bijstand ZKV | idem |
| | 3.4. Individuele inkomenstoelage | |
| | 3.5. Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand | |
| | 3.6. Incasso bijzondere bijstand | |
| | 3.7. Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand | |

3 Samenvatting wijzingen

3.1 Verruiming mogelijkheden individuele bijzondere bijstand

In tegenstelling tot categoriale bijzondere bijstand, kan het bij individuele bijzondere bijstand alleen gaan om daadwerkelijk gemaakte kosten. Een individuele beoordeling van aanvragen voor bijzondere bijstand is nodig om ervoor te zorgen dat de bijzondere bijstand alleen terecht komt bij de mensen die deze echt nodig hebben. De individuele beoordeling biedt de colleges meer mogelijkheden om achterliggende problemen van de belanghebbende en het gezin in kaart te brengen en via een integrale aanpak structureel aan te pakken. Op die manier kan worden aangesloten op een integrale aanpak gekoppeld aan activering en re-integratie. Naast inkomensondersteuning kunnen bijvoorbeeld hulp bij aanpassing van het uitgavenpatroon of bij de aanpak van problemen die de participatie beperken, bijdragen aan het oplossen van de armoede-situatie. Werk is en blijft daarbij – waar mogelijk – de kortste én de beste weg. Met het verbeteren van de financiële, persoonlijke en maatschappelijke situatie van de aanvrager (en zijn gezin) en het (weer) deelnemen van de belanghebbende aan het arbeidsproces, kan een toekomstig beroep op de (bijzondere) bijstand worden voorkomen. Door het verlenen van bijzondere bijstand onderdeel te maken van de bredere integrale aanpak en daarbij aansluiting te zoeken bij de inzet van maatschappelijke- en vrijwilligersorganisaties op het terrein van armoedebestrijding, zoals fondsen, kunnen gemeenten de doelmatigheid en de effectiviteit van hun beleid verhogen en de uitvoeringslasten beperken. Door de toepassing van individuele bijzondere bijstand kan er extra aandacht worden gegeven aan de situatie van de aanvrager, zoals gezinnen met kinderen, werkenden met een laag inkomen en ouderen met klein pensioen.

3.2 Wijzigingen in categoriale bijzondere bijstand en minimaregelingen

De verlening van categoriale bijzondere bijstand aan categorieën personen bij wie niet is vastgesteld of de betreffende kosten daadwerkelijk noodzakelijk of gemaakt zijn, wordt beperkt. De reden hiertoe volgens het regeringsstandpunt is dat het algemeen, generiek inkomensbeleid voorbehouden dient te zijn aan het Rijk en dat de beleidsruimte voor colleges om een eigen generiek inkomensbeleid te voeren moet worden beperkt.

Categoriale regelingen worden dus grotendeels geschrapt. Het gaat hier om categoriale bijzondere bijstand voor:

- mensen die de AOW-leeftijd hebben bereikt;
- chronisch zieken en gehandicapten;
- maatschappelijke participatie schoolgaande kinderen.

Voor deze laatste regeling kent elke gemeente nu een verordening, maar vanaf 1 januari 2015 is deze in strijd met hogere regelgeving en dus onverbindend. Dat betekent dat niemand meer rechten kan ontlenen aan deze verordening. Daarvoor hoeft hij niet apart worden ingetrokken.

3.3 Voortzetting en verruiming categoriale regeling aanvullende zorgverzekering

In tegenstelling tot dit uitgangspunt, worden de mogelijkheden voor categoriale bijzondere bijstand in de vorm van collectieve aanvullende zorgverzekering (CAV) voortgezet en verruimd.

Voor de categoriale bijzondere bijstand in de vorm van collectieve aanvullende zorgverzekering (CAV) wordt de centrale inkomensnorm van 110% (van het toepasselijke sociaal minimum) geschrapt.

Hierdoor kunnen gemeenten bij het aanbieden van een CAV een grotere doelgroep bereiken, waaronder met name ook werkenden met een laag inkomen en ouderen met een klein pensioen. Het college kan bij het afsluiten van dergelijke collectieve contracten een flinke korting verkrijgen op aanvullende zorgpremie voor de deelnemers. Door categoriale bijzondere bijstand in de vorm van een CAV dan wel een tegemoetkoming in de premie van een dergelijke verzekering aan haar burgers te verstrekken, kunnen ook zorgkosten die niet in het basispakket van een zorgverzekering zitten door de zorgverzekeraar worden vergoed. Hierdoor is een beroep op de individuele bijzondere bijstand minder snel noodzakelijk.

3.4 Deelname culturele, maatschappelijke en sportieve voorzieningen en activiteiten

- Wat blijft bestaan is het inkomensondersteunende instrument van de zogenaamde stadspas die gemeenten op grond van artikel 108 Gemeentewet in het kader van de bevordering van de deelname aan culturele, maatschappelijke en sportieve voorzieningen en activiteiten kunnen verstrekken. Daarbij vervalt zelfs de centrale inkomensnorm van 110% van het sociaal minimum. Hiermee wordt bereikt dat met name kinderen de kans krijgen om deel te nemen aan activiteiten zoals sport, en muziek of danslessen. De reden van de voortzetting is dat het ook bij deze vorm van ondersteuning duidelijk is waaraan de bijdrage van de gemeente door de belanghebbende wordt besteed. De verstrekking van een stadspas valt overigens niet onder de bijstand.
- Voorts hebben gemeenten de mogelijkheid om deelname aan culturele, maatschappelijke en sportieve voorzieningen en activiteiten – al dan niet in plaats van een stadspas – langs de weg van het instellen van een declaratiefonds te bevorderen. Het declaratiefonds is in feite een maatwerkvoorziening op grond van de Gemeentewet, in die zin dat mensen die deelnemen aan bovengenoemde activiteiten, binnen de door de gemeenten gestelde kaders, de daadwerkelijke kosten van deelname aan genoemde activiteiten vergoed krijgen.
- Tot slot hebben gemeenten in dit verband de (reeds bestaande) mogelijkheid om in het kader van individuele bijzondere bijstand groepen aan te wijzen, waarvan vaststaat dat zij door de bijzondere omstandigheden waarin zij verkeren, daadwerkelijk specifieke noodzakelijke kosten hebben.

3.5 Langdurigheidstoeslag wordt individuele inkomenstoeslag

De langdurigheidstoeslag wordt vervangen door een individuele inkomenstoeslag. Deze toeslag is – net als de langdurigheidstoeslag – bedoeld voor mensen die langdurig van een laag inkomen rond moeten komen zonder zicht op verbetering. Het verlenen van deze toeslag is een bevoegdheid van de gemeente (een ‘ kan-bepaling’) waardoor gemeenten de mogelijkheid hebben om een verband te leggen met het gemeentelijk armoede- en participatiebeleid. De gemeenteraad moet in de verordening opnemen wat de hoogte van de individuele inkomenstoeslag is en hoe invulling wordt gegeven aan de begrippen langdurig en laag inkomen. De beoordeling of er al dan niet sprake is van «zicht op inkomensverbetering» moet door de gemeente worden beoordeeld aan de hand van de individuele omstandigheden van het geval. Het uitgangspunt is dat via een individuele toetsing de toeslag alleen terecht kan komen bij de mensen die het echt nodig hebben. Het gaat om personen tot de AOW-gerechtigde leeftijd die langdurig van een laag inkomen rond moeten komen en gelet op hun individuele omstandigheden geen zicht hebben op verbetering van het inkomen. Doordat de langdurigheidstoeslag op deze wijze wordt geïndividualiseerd komt de centrale inkomensnorm van 110% van het toepasselijke sociaal minimum die is gesteld aan het begrip «laag inkomen», te vervallen.

4 Producten aanvullende inkomensvoorzieningen

4.1 Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten

| |
|--|
| <p>Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om bijzondere bijstand door bestaande klanten</p> |
| <p>Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om bijzondere bijstand door bestaande klanten (klanten die algemene bijstand ontvangen)</p> |
| <p>Eindpunt: Besluit op aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten, vastgelegd in een beschikking</p> |
| <p>Kostendrager: Het aantal klanten met een uitkering bijzondere bijstand</p> |
| <p>Processtappen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden 2. Eventueel gesprek 3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; bepalen noodzaak voorziening; bepalen vorm, hoogte, eventuele duur van de bijstandsverlening (periodieke Bb) en eventuele verplichtingen; opstellen rapportage, advies en conceptbeschikking 4. Toetsen en beslissen 5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten) |
| <p>Voorbeeld indicatoren</p> <p><i>Doelmatigheid/doeltreffendheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal bestaande klanten met een uitkering bijzondere bijstand (kostendrager) • Integrale kostprijs • Beschikbaar budget • Besteedbaar budget • Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend) • Voorraad af te handelen aanvragen bijzondere bijstand • Tijdbesteding <p><i>Rechtmatigheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toekenning/afwijzing overeenkomstig gemeentebestuur • Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard • Aantal gegronde bezwaarschriften • Aantal ingediende bezwaarschriften |
| <p>Verbinding met andere producten: arbeidsre-integratie – voortgangsbewaking, sociale activering –voortgangsbewaking, onderhoudsplicht, verhaal, terugvordering en debiteurenbeheer, bestandsbeheer, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik.</p> |

4.1.1 Vaststelling gezinssituatie, kostendelerssituatie en gezinsmiddelentoets

| |
|--|
| <p>Definitie: Het juist vaststellen van de omvang van het gezin en het aantal inwonenden voor de normering WWB en het juist vaststellen van de gezinsmiddelen (inkomen en vermogen)</p> |
| <p>Beginpunt: Ontvangst aanvraag</p> |

Eindpunt: Op basis van het gezins- en bewoningsonderzoek correct bijgewerkte uitkeringsadministratie ten behoeve van de vaststelling van de (kostendelers)norm voor beoordeling van bijzondere bijstand.

Kostendrager: Het aantal klanten per 1 januari van de meetperiode

Noot: als de aanvrager reeds WWB ontvangt, dan is voor deze fase slechts een controle op de reeds bekende situatie toereikend. Voor een klant met een gemeentelijke uitkering IOAW of IOAZ is daarnaast een nieuwe middelentoets nodig.

Processtappen:

1. Vooronderzoek:

- verzamelen van benodigde bescheiden: Digitaal Klantdossier (DKD), evt. nagekomen stukken van de klant;
- evt. nadere controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD)
- evt. uitnodigen gesprek, termijn bewaken, voorbereiden gesprek
- eventueel gesprek: beoordelen gezins- en woonsituatie, beoordeling uitzonderingen, beoordeling gezinsinkomen en gezinsvermogen, rekening houdend met de wettelijke uitzonderingen, beoordelen draagkracht inkomen en vermogen, beoordelen recht op bijstand; bepalen hoogte, bepalen vorm.

1. Toetsen en beslissen

1. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op een aanvraag bijzondere bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal beschikkingen bijzondere bijstand naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Percentage beschikkingen binnen termijn
- Aantal fouten naar type
- Gemiddelde tijdsbesteding per onderzoek
- Aantal voorstellen dat door toetsers is geretourneerd
- Percentage van de gevallen waarvoor voor een rechtmatige beoordeling door de gemeenten geen hernieuwd klantcontact meer noodzakelijk is

Rechtmatigheid

- Toekenning/afwijzing overeenkomstig gemeentebeleid?
- Aantal bezwaar en beroepschriften aanvragen: geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer, mutatieonderzoek, beëindigingsonderzoek, terugvorderingsonderzoek

Verbinding met andere producten: onderzoek aanvraag, heronderzoek rechtmatigheid, beëindigingsonderzoek, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik, bestandsbeheer

4.2 Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om bijzondere bijstand door nieuwe klanten (zonder uitkering of met een andere uitkering dan algemene bijstand WWB)

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om bijzondere bijstand nieuwe klanten

Eindpunt: Besluit op aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten *zonder algemene bijstand* met een uitkering bijzondere bijstand

Processtappen

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; bepalen noodzaak voorziening; bepalen beschikbare middelen; bepalen vorm, hoogte, eventuele duur van de bijstandsverlening (periodieke Bb) en eventuele verplichtingen; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal nieuwe klanten die bijzondere bijstand aanvragen (kostendrager) uitgesplitst naar bijstandsgerechtigd – niet-bijstandsgerechtigd.
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Voorraad af te handelen aanvragen bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Toekenning/afwijzing overeenkomstig gemeentebeleid?
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: onderhoudsplicht, verhaal, terugvordering en debiteurenbeheer, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik.

4.3 Aanvraag categoriale bijzondere bijstand premie ZVW

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om categoriale bijzondere bijstand voor vergoeding (collectieve aanvullende) premie Zorgverzekeringswet.

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om categoriale bijzondere bijstand

Eindpunt: Besluit op aanvraag categoriale bijstand, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten met een uitkering bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD); controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal klanten met een uitkering bijzondere bijstand (kostendrager) uitgesplitst naar bijstandsgerechtigd – niet-bijstandsgerechtigd.
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen aanvraag categoriale bijzondere bijstand
- Voorraad af te handelen aanvragen categoriale bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Toekenning/afwijzing overeenkomstig gemeentebestuur?
- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

4.4 Aanvraag aanvullende inkomenstoelag

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van verzoeken (aanvragen) om aanvullende inkomenstoelag

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een verzoek (aanvraag) om aanvullende inkomenstoelag

Eindpunt: Besluit op verzoek aanvullende inkomenstoelag, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten met een aanvullende inkomenstoelag

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op leeftijd (jongeren onder

de 21 jaar en ouderen vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd hebben daar geen recht op), controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden, vaststelling langdurige inkomens- en vermogenssituatie, vaststelling (gebrek aan) kansen op werk.

2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de toeslag; rapportage, advies en conceptbeschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal klanten met een aanvullende inkomensvoorslag (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Voorraad nog te behandelen verzoeken aanvullende inkomensvoorslag
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen n.a.v. verzoeken aanvullende inkomensvoorslag
- Doorlooptijd
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

4.5 Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand

Definitie: Het uitvoeren van een periodiek onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkering bijzondere bijstand en de naleving van verplichtingen.

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een heronderzoek periodieke bijzondere bijstand

Eindpunt: Besluit over voortzetting van de uitkering periodieke bijzonder bijstand, eventueel vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal besluiten op periodieke heronderzoeken bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; eventueel uitnodigen gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; bepalen noodzaak voorziening; bepalen juistheid verstrekte uitkering over voorgaande periode; controle naleving evt. verplichtingen; eventueel herberekening hoogte uitkering (herziening/intrekking); bepalen vorm, hoogte, eventuele duur van de bijstandsverlening en eventuele verplichtingen;

- opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
 5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op periodieke heronderzoeken bijzondere bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen
- Voorraad af te handelen heronderzoeken periodieke bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

4.6 Incasso bijzondere bijstand

Definitie: Alle activiteiten die betrekking hebben op het laten terugbetalen door de klant van bijzondere bijstand in de vorm van een lening.

Beginpunt: Besluit (vastgelegd in een beschikking) tot verstrekking van bijzondere bijstand in de vorm van een lening

Eindpunt: Een vordering bijzondere bijstand die volledig is afgelost, buiten invordering is gesteld (eventueel vastgelegd in een beschikking) of is afgeboekt

Kostendrager: Het aantal vorderingen bijzondere bijstand per 1 januari van de meetperiode

Processtappen:

1. Beheren en volgen van vordering en aflossing
2. Verzending van kennisgevingen met de hoogte van de (rest-)vordering
3. Eventueel signaleren van incorrecte aflossing
4. Eventueel versturen van een herinnering
5. Eventueel versturen van een aanmaning
6. Eventueel overgaan tot executie (via vereenvoudigd derdenbeslag, pseudo-verrekening of beslaglegging op goederen)
7. Eventueel indienen verzoekschrift bij rechtbank (bij vorderingen zonder executoriale titel)
8. Verwerking van hoogte, vorm en inhoud van vorderingen
9. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal vorderingen bijzondere bijstand per 1 januari van de meetperiode

| |
|--|
| <p>(kostendrager)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal beschikkingen • Integrale kostprijs • Tijdbesteding <p><i>Rechtmatigheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend) • Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard • Aantal gegronde bezwaarschriften • Aantal ingediende bezwaarschriften |
| <p>Verbinding met andere producten: debiteurenonderzoek bijzondere bijstand</p> |

4.7 Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand

| |
|---|
| <p>Definitie: Het verrichten van onderzoek om te bepalen of bij een debiteur bijzondere bijstand de financiële omstandigheden zodanig gewijzigd zijn dat het aflossingsbedrag dient te worden aangepast.</p> <p>N.B. In het algemeen zal een dergelijk debiteurenonderzoek in twee situaties plaatsvinden.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Veel gemeenten hebben beleid om bij verstrekte leningen bijzondere bijstand na een aantal jaar correct aflossen de restvordering kwijt te schelden. 2. Bij een verzoek van een debiteur om tijdelijk uitstel van betaling of herziening van het aflossingsbedrag. <p>Een debiteurenonderzoek, zoals bij terugvordering algemene bijstand, om aan de hand van de financiële omstandigheden van de debiteur vast te stellen of de hoogte van de aflossing gewijzigd moet worden, zal bij bijzondere bijstand niet of nauwelijks voorkomen.</p> <p>Beginpunt: Werkopdracht tot het verrichten van een debiteurenonderzoek bijzondere bijstand. Dat kan ook een verzoek van de debiteur om herziening van de aflossingsverplichting of om tijdelijk uitstel van betaling zijn.</p> <p>Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over het al dan niet wijzigen van de aflossingsverplichting of over uitstel van betaling. Dit kan ook kwijtschelding van de (rest-)vordering zijn bij regelmatige aflossing</p> <p>Kostendrager: Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken bijzondere bijstand</p> <p>Processtappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD), voorbereiden eventueel gesprek 2. Eventueel gesprek 3. Nader onderzoek: berekenen van aflossingsbedrag, termijn uitstel van betaling of kwijtschelding; opstellen rapportage, advies en eventueel concept-beschikking 4. Toetsen en beslissen 5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten) <p>Voorbeeld indicatoren</p> <p><i>Doelmatigheid/doeltreffendheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken bijzondere bijstand (kostendrager) |
|---|

- Integrale kostprijs
- Aantal beschikkingen n.a.v. debiteurenonderzoek bijzondere bijstand
- Voorraad debiteurenonderzoeken
- Doorlooptijd
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: incasso bijzondere bijstand

Colofon

Model werkprocessen Participatiewet per 2015

Uitgave

Stimulansz
Postbus 2758
3500 GT Utrecht
T: (030)2982800
F: (030)2982801
W: www.stimulansz.nl
E: info@stimulansz.nl

Projectleiding

Deze uitgave is gemaakt in opdracht van de Programmaraad
W: www.samenvoordeklant.nl
E: pwet@samenvoordeklant.nl

Eindredactie

Stimulansz

© Stimulansz, april 2014

Deze publicatie is door Stimulansz samengesteld in opdracht van de Programmaraad

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed.
Stimulansz noch de Programmaraad kunnen echter aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.